

ANALISA MANAJEMEN KUALITAS
DENGAN METODE TOTAL QUALITY MANAGEMENT(TQM)
BERBASIS DEMING PRIZE
DI CV. EMWE RONA JAYA – SIDOARJO

SKRIPSI



Oleh :

WHISNU PERDANA
NPM : 0932010039

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2013

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISA MANAJEMEN KUALITAS
DENGAN METODE TOTAL QUALITY MANAGEMENT(TQM)
BERBASIS DEMING PRIZE
DI CV. EMWE RONA JAYA – SIDOARJO

Oleh :

WHISNU PERDANA
0932010039

Telah disetujui untuk mengikuti Seminar II

TahunAjaran 2012 – 2013

Surabaya, Mei 2013

Mengetahui

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Ir. Tri Susilo,MM

Suseno Budi Prasetyo, ST, MT

NIP.19550708 198903 1 001

NIP.19760503 200501 1 002

SKRIPSI

ANALISA MANAJEMEN KUALITAS DENGAN METODE TOTAL QUALITY MANAGEMENT(TQM) BERBASIS DEMING PRIZE DI CV. EMWE RONA JAYA-SIDOARJO

Disusun oleh :
WHISNU PERDANA

NPM: 0932010039

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional `Veteran` Jawa Timur
Pada tanggal : 31 Juli 2013

Tim Penguji :
1.

Pembimbing :
1.

Ir. Yustina Ngatila. MT
NIP. 19570306 198803 2 001
2

Ir. Tri Susilo. MM
NIP. 19550708 198903 1 001
2

Ir. Akmal Suryadi, MT
NIP. 19650112 199003 1 001
3.

Suseno Budi P. ST. MT
NIP. 19760503 2000501 1 002

Ir. Budi Santoso. MMT
NIP. 19561205 198703 1 001

Mengetahui
Dekan Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional `Veteran` Jawa Timur
Surabaya

Ir. Sutiyono, MT
NIP 19600713 198703 1 001

SKRIPSI

ANALISA MANAJEMEN KUALITAS DENGAN METODE TOTAL QUALITY MANAGEMENT(TQM) BERBASIS DEMING PRIZE DI CV. EMWE RONA JAYA-SIDOARJO

Disusun oleh :
WHISNU PERDANA

NPM: 0932010039

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional `Veteran` Jawa Timur
Pada tanggal : 31 Juli 2013

Tim Penguji :
2.

Pembimbing :
1.

Ir. Yustina Ngatila. MT
NIP. 19570306 198803 2 001
2

Ir. Tri Susilo. MM
NIP. 19550708 198903 1 001
2

Ir. Akmal Suryadi, MT
NIP. 19650112 199003 1 001
3.

Suseno Budi P. ST. MT
NIP. 19760503 2000501 1 002

Ir. Budi Santoso. MMT
NIP. 19561205 198703 1 001

Mengetahui
Kajur Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional `Veteran` Jawa Timur
Surabaya

Dr.Ir. Minto Waluyo, MM
NIP 19611130 199003 1 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan Tugas Akhir ini dengan judul: Analisa manajemen kualitas dengan penerpan Total Quality Manajemen berbasis Deming Prize di CV. Emwe Rona Jaya

Skripsi ini disusun guna mengikuti syarat kurikulum tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri UPN “Veteran” Jawa Timur. Kami menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih kurang sempurna, penulis menerima adanya saran dan kritik untuk membenahinya.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak sekali bimbingan dan juga bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu dan Ayah tersayang terima kasih sebesar-besarnya atas doa dan dukungannya, tanpa kalian saya tidak akan bisa menyelesaikan tugas akhir ini
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Sudarto, MP. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Sutiyono, MT. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, MM selaku Ketua Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Bapak Drs. Pailan selaku Sekertaris Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Bapak Ir.Tri Susilo, MM (almarhum) selaku dosen pembimbing I semoga amal dan ibadahnya diterima disisiNya dan bapak Suseno Budi P, ST, MT selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing saya hingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu penguji yang membantu dalam membenahan laporan skripsi saya ini serta bantuan-bantuan lainnya.
8. Semua dosen yang pernah mengajar dan membimbing saya dan juga staff UPN yang membantu saya dalam proses pencapaian Tugas Akhir ini.
9. Teman – teman Angkatan 2009 dan 2008 yang sudah membantu saya baik melalui waktu maupun pendapat saya ucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan Tugas Akhir ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Saya ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun yang dapat membantu penulis dimasa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat sekaligus dapat menambah wawasan serta berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Sidoarjo, Juli 2013

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	
DAFTAR ISI	
DAFTAR GAMBAR.....	
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR LAMPIRAN.....	
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Asumsi-asumsi	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Definisi Kualitas.....	8
2.2 Manajemen Kualitas	11
2.3 Total Quality Management	14
2.3.1 Sejarah Perkembangan Total Quality Management	14
2.3.2 Pengertian Total Quality Management	16
2.2.3 Prinsip Utama Total Quality Management	19
2.2.4 Manfaat Total Quality Management	23

2.4 DMAIC Model	25
2.4.1 Define.....	27
2.4.2 Measure.....	27
2.4.3 Analyze	28
2.4.4 Improve	28
2.4.5 Control.....	29
2.5 Deming Prize.....	30
2.6 Kreteria Deming Prize	33
2.7 Siklus Deming (Deming Cycle)	34
2.8 Kategori Deming Prize	36
2.9 Konsep Pemilihan Deming Prize	41
2.10 Pengujian Data.....	46
2.7.1 Uji Validitas.....	46
2.7.2 Uji Reabilitas.....	47
2.8 Penelitian Terdahulu.....	48
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	50
3.2 Sumber dan Pengumpulan Data.....	50
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian	51
3.3.1 Variabel Bebas	51
3.3.2 Variabel Terikat.....	51
3.4 Metode Analisa Data	54
3.5 Langkah-langkah Pemecahan Masalah	59

3.6	Penyusunan Kuisisioner.....	63
3.7	Penarikan Sampel dan Pengumpulan Data.....	64
3.8	Pengolahan Data.....	64
2.8.1	Uji Validitas.....	65
2.8.2	Uji Reabilitas.....	66
3.9	Analisa Hasil dan Pembahasan	67
3.10	Kesimpulan dan Saran.....	67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		
4.1	Pengumpulan Data.....	68
4.1.1	Teknik Pengambilan Sampel.....	68
4.1.2	Pembuatan Kuisisioner.....	69
4.1.3	Pengisian Kuisisioner.....	69
4.2	Uji Validitas.....	69
4.2.1	Uji Validitas untuk Variabel Organisasi.....	69
4.2.2	Uji Validitas untuk Variabel Standarisasi.....	70
4.2.3	Uji Validitas untuk Variabel Pengendalian.....	71
4.2.4	Uji Validitas untuk Variabel Analisis.....	73
4.2.5	Uji Validitas untuk Variabel Pengaruh.....	74
4.2.6	Uji Validitas untuk Variabel Kebijakan dan Saran.....	75
4.2.7	Uji Validitas untuk Variabel Pendidikan dan Pelatihan.....	76
4.2.8	Uji Validitas untuk Variabel Pengumpulan dan Penyebaran.....	76
4.2.9	Uji Validitas untuk Variabel Jaminan Mutu.....	77
4.2.10	Uji Validitas untuk Variabel Rencana Masa Depan.....	78

4.3 Uji Reabilitas.....	79
4.3.1 Uji Reabilitas untuk Variabel Organisasi.....	79
4.3.2 Uji Reabilitas untuk Variabel Standarisasi	79
4.3.3 Uji Reabilitas untuk Variabel Pengendalian.....	79
4.3.4 Uji Reabilitas untuk Variabel Analisis	79
4.3.5 Uji Reabilitas untuk Variabel Pengaruh.....	80
4.3.6 Uji Validitas untuk Variabel Kebijakan dan Saran.....	80
4.3.7 Uji Validitas untuk Variabel Pendidikan dan Pelatihan.....	80
4.3.8 Uji Validitas untuk Variabel Pengumpulan dan Penyebaran..	81
4.3.9 Uji Validitas untuk Variabel Jaminan Mutu.....	81
4.3.10 Uji Validitas untuk Variabel Rencana Masa Depan.....	81
4.4 Perhitungan Score Variabel Deming Prize.....	82
4.4.1 Organisasi.....	82
4.4.2 Standarisasi	86
4.4.3 Pengendalian.....	90
4.4.4 Analisis.....	93
4.4.5 Pengaruh.....	96
4.3.6 Kebijakan dan Saran.....	100
4.3.7 Pendidikan dan Pelatihan.....	103
4.3.8 Pengumpulan dan Penyebaran.....	105
4.3.9 Variabel Jaminan Mutu.....	106
4.3.10 Rencana Masa Depan.....	109

4.5 Usulan Rencana Perbaikan Bagi Perusahaan.....	110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	
5.1 Kesimpulan.....	113
5.2 Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA.....	

ABSTRAKSI

Suatu perusahaan perlu meningkatkan preformansinya terutama dari segi kualitas dalam usaha mempertahankan diri dan bersaing dengan perusahaan lain. Oleh karena itulah, perusahaan perlu melakukan pengukuran terhadap preformansinya sehingga dapat mengetahui dimana posisi perusahaan saat ini dan bagaimana dapat meningkatkan preformansinya tersebut. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengetahui persepsi para karyawan mengenai perusahaan berdasarkan ukuran-ukuran yang telah ditetapkan sehingga perusahaan dapat mengetahui preformansinya dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

CV Emwe Rona Jaya adalah perusahaan yang memproduksi berbagai macam produk furniture mulai lemari, meja, sofa, kitchen set dll. Untuk sementara, perbaikan yang dilakukan oleh perusahaan tersebut lebih banyak dititik beratkan terhadap kualitas produk (eksternal). Padahal kualitas produk harus ditunjang oleh kualitas internal perusahaan. Sehingga dengan sendirinya akan mempengaruhi kualitas produk yang dihasilkan.

Salah satu sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan konsumen dengan melibatkan seluruh anggota organisasi adalah Total Quality Management. Salah satu cara pendekatan dari aspek-aspek yang termasuk dalam Total Quality Management ialah dengan menggunakan Deming Prize . Deming Prize sendiri akan meninjau kualitas internal termasuk berdasarkan kategori yang terdapat didalam Deming Prize. Dimana dari kategori tersebut akan digunakan sebagai variabel untuk menganalisa kondisi internal perusahaan.

Berdasarkan hasil dan analisa data, dapat diketahui bahwa score untuk variabel organisasi sebesar 3,18 ; standarisasi sebesar 3,00 ; pengendalian sebesar 2,70 ; analisis sebesar 2,61 dan pengaruh sebesar 3,22. Dimana nilai-nilai tersebut telah melebihi target score yang telah ditetapkan dari masing-masing variabel. Namun, ada kategori yang terdapat dalam variabel yang nilainya lebih rendah dari target score antara lain masukan dari karyawan, bonus dan penghargaan bagi karyawan. Perusahaan harusnya mendengar masukan serta saran-saran dari para karyawan sertamengatasi maslah minimnya pemberian bonus dan penghargaan bagi karyawan.

Kata kunci : Total Quality Management, Deming Prize, Persepsi Karyawan

Abstract

A company needs to increase preformansinya especially in terms of quality in an effort to defend itself and compete with other companies. Therefore, companies need to take measurements of preformansinya order to know where the company's current position and how it can boost the preformansinya. One way to do is to know the perception of the employees of the company based on the measures that have been established so that the company can find preformansinya and achieve the goals set.

CV Emwe Rona Jaya is a company that produces a wide range of furniture products ranging cabinets, tables, sofas, kitchen sets, etc.. For a while, the improvement made by the company more emphasis on product quality (external). Though the quality of the product must be supported by the company's internal quality. So that in itself will affect the quality of the resulting product.

One that elevates the quality management system as a business strategy and customer satisfaction oriented by involving all members of the organization is Total Quality Management. One way to approach the aspects included in Total Quality Management is using the Deming Prize. Deming Prize itself will be an internal quality review, including by category contained within the Deming Prize. Where from that category will be used as variables to analyze the internal condition of the company.

Based on the results and analysis of data, it can be seen that the score of 3.18 for the variable organization; standardization of 3.00; restraint of 2.70; analysis of the effect of 2.61 and 3.22. Where the values exceeded predefined targets score of each variable. However, there are categories contained in the variable whose value is lower than the target score include input from employees, bonuses and awards for employees. Companies should hear feedback and suggestions from employees sertamengatasi issue with the lack of bonuses and awards for employees.

Keywords: Total Quality Management, Deming Prize, Employee perceptions

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berlakunya Asean free Trade Area (AFTA), menyebabkan perusahaan di setiap Negara khususnya di wilayah Asean dihadapi pada situasi persaingan global. Persaingan global ini memberikan banyak pilihan kepada konsumen, dimana mereka semakin sadar biaya (cost conscious) dan sadar nilai (value conscious) dalam meminta produk dan jasa yang berkualitas tinggi, untuk dapat bertahan dan berhasil dalam lingkungan seperti itu, perusahaan harus menciptakan value bagi konsumen dalam bentuk produk dan jasa serta pelayanan berkualitas, sehingga perusahaan juga memperoleh value.

Perusahaan manufaktur maupun jasa menghadapi persaingan khusus karena adanya perbedaan kualitas antara pekerjaan yang satu dengan pekerjaan yang lainnya. Oleh karena itu perusahaan manufaktur maupun jasa perlu mengutamakan konsistensi melalui pengembangan suatu sistem yang dapat mendukung kinerja para pekerjanya.

CV. Emwe Rona Jaya yang bergerak di bidang produksi, perdagangan dan distribusi furniture. Dituntut untuk tetap menjaga eksistensinya atau kelangsungan hidup perusahaan dengan terus meningkatkan kualitas perusahaan. Untuk mencapai misi tersebut CV Emwe Rona Jaya menerapkan manajemen mutu terpadu (Total Quality Management). Dimana dalam manajemen mutu terpadu semua usaha

manajemen diarahkan pada satu tujuan yaitu terciptanya kepuasan konsumen, dengan perkataan lain fokus perusahaan mengutamakan kepuasan pelanggan.

Kualitas menjadi hal utama bagi setiap perusahaan. Kualitas yang ditampilkan perusahaan selalu mengarah pada produk, harga dan waktu. Artinya setiap pelanggan selalu menginginkan produk dengan kualitas yang bagus dengan harga murah dan dapat diperoleh pada saat dibutuhkan oleh pelanggan.

Untuk menghasilkan produk yang berkualitas, maka pihak-pihak yang terlibat dalam perusahaan harus bekerja dengan maksimal. Secara garis besar, kinerja manajemen perusahaan yang bagus akan bersinergi terhadap kualitas produk yang diharapkan pelanggan.

Di tengah perkembangan teknologi, menjamurnya perusahaan-perusahaan baru, dan bermunculnya konsumen yang lebih kritis menimbulkan masalah baru bagi perusahaan dalam hal peningkatan kualitas:

1. Tuntutan konsumen terhadap barang yang semakin bermutu
2. Kesetiaan konsumen terhadap produk semakin berkurang
3. Persaingan harga yang tidak sehat

Dalam situasi persaingan yang seperti ini, perusahaan dituntut untuk menggunakan sistem manajemen yang baik dimana sistem manajemen ini dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Salah satu alat manajemen yang bisa digunakan adalah Total Quality Manajemen(TQM). TQM merupakan suatu teknik yang sering digunakan perusahaan baik yang bergerak

dibidang manufaktur atau jasa dalam rangka membantu meningkatkan kepuasan konsumen, produktifitas karyawan dan kualitas perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penelitian ini diberi judul “Analisa Manajemen Kualitas Dengan Metode Total Quality Management (TQM) Berbasis Deming Prize Di CV. Emwe Rona Jaya Sidoarjo ?”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disebutkan ,rumusan penelitian ini adalah sebagai berikut : “Bagaimana kualitas manajemen perusahaan CV. Emwe Rona Jaya dan bagaimana usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas manajemen perusahaan?”

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat lebih terarah, maka batasan–batasan masalah yang digunakan adalah :

1. Responden yang diambil adalah respon mereka tentang tempat mereka bekerja, yaitu CV. Emwe Rona Jaya .
2. Responden diambil terhadap para karyawan yang telah bekerja di perusahaan minimal selama 1 tahun.

3. Pengukuran akan menggunakan sepenuhnya konsep dan prosedur dan prosedur Deming prize, yakni 14 point deming yang merupakan terbentuknya 10 kategori Deming prize.
4. Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari sampai data terpenuhi.
5. Variabel yang digunakan sebanyak 5 yang diambil dari 10 kategori Deming Prize, yang telah disesuaikan dengan data yang ada seta kegiatan yang terjadi di perusahaan. Variabel yang akan digunakan adalah Organisasi, Standarisasi, Pengendalian, Analisis dan Pengaruh.

1.4 Asumsi Penelitian

Sedangkan Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Keadaan perusahaan yang dianalisa dalam keadaan normal
2. Responden mampu memahami dan menjawab kuisisioner
3. Faktor-faktor yang terdapat dalam kuisisioner dianggap sudah baik
(kuisisioner dibuat didasarkan atas beberapa kategori Deming prize)

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kualitas manajemen perusahaan CV. Emwe Rona Jaya.
2. Memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas manajemen perusahaan.

1.6 Manfaat Penelitian

Latar belakang yang dibahas dalam penelitian ini mempunyai manfaat yaitu :

1. Bagi Perusahaan

Memberikan tambahan informasi yang bermanfaat sebagai pertimbangan dalam meningkatkan kinerja organisasi agar lebih produktif, efektif dan efisien, serta menentukan langkah – langkah peningkatan sumber daya manusia.

2. Bagi Akademisi

Memberikan tambahan wawasan dan aplikasinya terhadap dunia kerja nyata, sehingga dapat menciptakan Link and Match bagi masyarakat akademisi secara umum, secara khususnya bagi pengembangan pemikiran.

3. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai pembanding antara teori yang didapat selama di bangku kuliah dengan aplikasi yang ada di lapangan.

4. Bagi Universitas :

Sebagai bahan perbendaharaan perpustakaan dan studi banding bagi mahasiswa di masa yang akan datang.

1.7 Sistematika Penelitian

Dalam memudahkan memahami pembahasannya, maka laporan ini secara sistematika adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menjelaskan latar belakang permasalahan, ruang lingkup dan perumusan masalah yang dapat ditarik, tujuan penelitian dan manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, batasan serta asumsi yang digunakan selama penelitian dan penjelasan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi dasar-dasar teori yang digunakan untuk mengolah dan menganalisa data-data yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian, yaitu teori mengenai metode total quality management

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan langkah-langkah penelitian, mulai dari tahap rumusan masalah, penilaian kinerja, yaitu pembagian kuisioner, pengolahan dan analisa kuisioner dilanjutkan dengan perencanaan strategi berdasarkan analisa kecocokan kriteria Deming.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pengolahan dari data yang telah dikumpulkan dan melakukan analisa, langkah-langkah pemecahan masalah dan metode analisis serta pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari analisis yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan suatu rekomendasi sebagai masukan bagi perusahaan..

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN